



/ E-SITES

# **INNOVEREN IN DE ZORG (VANDAAG NOG) KICKSTARTEN**

**5 succesfactoren voor  
zorginnovatie**

# **/ Voorwoord**

Digitale innovaties zijn onmisbaar om de zorg beter en goedkoper te maken. Maar het tempo waarin digitale innovaties de zorgmarkt binnentreden is nog altijd traag te noemen. Ondertussen wordt de nood steeds hoger. Problemen stapelen zich op door het groeiende personeelstekort en succesvolle innovaties die wel al geïmplementeerd zijn, blijken de grootste moeite te hebben om opgeschaald te worden.

Er is geen tijd te verliezen en toch lukt het veel zorgorganisaties niet om vaart te brengen in zorginnovatie. Er is veel tegenwind: (complexe) organisatorische veranderingsprocessen die doorlopen moeten worden, te weinig budget, de privacywetgeving of zeer trage besluitvorming. Herkenbaar? Verwijzers, patiënten, leveranciers, directeuren en projectmanagers; ze hebben allemaal een mening. Wat vaak voor grote vertraging zorgt. Is dit meteen de kern van het probleem? Is innoveren in de zorg altijd complex? Of kan het ook anders, simpeler?



Zeker. Er zijn genoeg mooie voorbeelden van relatief simpele innovaties, die eveneens een grote impact hebben. Deze verdienen aandacht. Want afwachten geen optie. De vergrijzing neemt hard toe. Het aantal 65-plussers stijgt de komende twintig jaar met 55%. Dat betekent dat de verhouding niet werkenden ten opzichte van de werkenden groter wordt. Het personeelstekort groeit en de zorgkosten worden onbetaalbaar.

Natuurlijk, voor de actuele zorgproblematiek zijn ook grote veranderingen nodig: nieuwe werkwijzen, organisatie van zorg en vormen van financiering. Zodat in minder tijd dezelfde of meer zorg geboden kan worden, mét behoud van kwaliteit. Maar het zijn ook de 'kleine' stappen, die voor verschil kunnen zorgen. Initiatieven en ideeën die ontstaan op afdelingen, bij zorgmedewerkers of bij patiënten thuis. Deze ideeën zijn goud en toch wordt er te weinig mee gedaan. Zonde!

Vaak is er gebrek aan tijd of weinig ruimte voor goede ideeën. Of zorgen hobbels op de weg dat er niet op doorgepakt wordt. Dit moet veranderen. Maar waar begin je? Hoe zorg je dat innovaties daadwerkelijk van de grond komen, zonder te blijven steken op overleggen, processen, administratie en investeringen? In deze whitepaper lees je over learnings uit te praktijk. Tips uit aanpakken en werkprocessen die innovatie binnen een zorgorganisatie helpen bespoedigen. Ook vind je een aantal voorbeelden terug ter inspiratie, van succesvolle innovaties of implementaties die zichzelf bewijzen binnen de zorg. Het allerbelangrijkste is: gewoon (klein) beginnen!

En dat kan dus vandaag al!

# Inhoud

<b>1.</b>	<b>Technologie in zorg = kansen grijpen</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Innoveren kun je leren</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Inspirerende voorbeelden zorginnovaties</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>Geef goede ideeën ruimte</b>	<b>14</b>



# 1. Technologie in zorg = kansen grijpen

Digitale innovaties zijn de sleutel om zorgmedewerkers effectiever te laten werken en dus tijd te besteden aan wat het allerbelangrijkste is: het leveren van zorg. Digitale oplossingen scheppen kansen om goede en communicatie en data-uitwisseling tussen verschillende disciplines mogelijk te maken. Maar ook om de administratielast te verlagen en werkprocessen te versnellen. Bijvoorbeeld op het gebied van planning, registratie, overdracht en protocollen.

Ook als we kijken naar het bevorderen van zelf- of samenredzaamheid, waardoor preventie en behoud van gezondheid meer ruimte krijgen, kunnen digitale innovaties een belangrijke rol spelen.

## 1.1 Het houdt nooit op

Innovatie houdt nooit op. Hoewel de inmiddels al wat bekendere oplossingen als videoconsults, monitoring op afstand en DIY oplossingen nog lang niet de standaard zijn, zijn nieuwe technologieën alweer tevoorschijn gekomen. Nieuwe technologie zorgt steeds weer voor nieuwe mogelijkheden en zo zal het altijd gaan.

Ook met de nieuwste technologie liggen er veelbelovende kansen voor de zorg. Denk aan Internet of Things, Smart speakers, VR/AR, zelflerende algoritmes en robotica.

Wordt technologie binnen jouw organisatie voldoende omarmd?



## 2. Innoveren kun je leren

Innoveren is te leren! Dat is echt waar. Veel zorginstellingen zijn nog niet gewend aan innoverend denken en doen. Vraag naar zorg is er altijd en groeit gigantisch. Er is dus ook nooit een noodzaak geweest om anders te denken om in de toekomst te blijven bestaan. Maar er is wel een keiharde noodzaak ontstaan om de zorg toekomstbestendig te maken.

### 2.1 Vandaag nog beginnen met innoveren

Digitalisering moet veel meer dan nu het geval is, gaan bijdragen aan efficiëntere zorg. Meer tijd en kwaliteit aan het bed is niet langer uit te stellen. Hoe kun je vandaag al beginnen?

Door ruimte te creëren voor ideeën. Innovaties hoeven niet bedacht te worden vanuit een ivoren toren. Sterker nog, de beste ideeën komen uit de praktijk. Vaak zijn het de zorgverleners zelf, die goede ideeën bedenken om efficiënter te werken of patiënten beter te helpen. Het is van belang dat je als zorgorganisatie ruimte creëert om over ideeën te praten. En zorgt voor goede maatregelen voor het organiseren, oppakken en waarborgen van die ideeën.

Belangrijke valkuilen zijn draagvlak en budget. En de daadwerkelijke implementatie blijkt ook vaak een uitdaging. Zorg voor een concreet plan rondom deze struikelblokken, om een soepel innovatietraject te realiseren. Vergeet ook niet het verspreiden van je innovatie aandacht te geven in je aanpak. We zien het vaak gebeuren dat innovaties geïntegreerd zijn op slechts één afdeling of binnen één ziekenhuis, maar verder niet benut worden. Zonde! Want door (eerder) samen te werken, kunnen veel kosten gedeeld worden. Denk goed na hoe succesvolle innovaties makkelijker door andere zorgorganisaties en ziekenhuizen geadopteerd kunnen worden.

## 2.2 Hoe pak je dit aan?

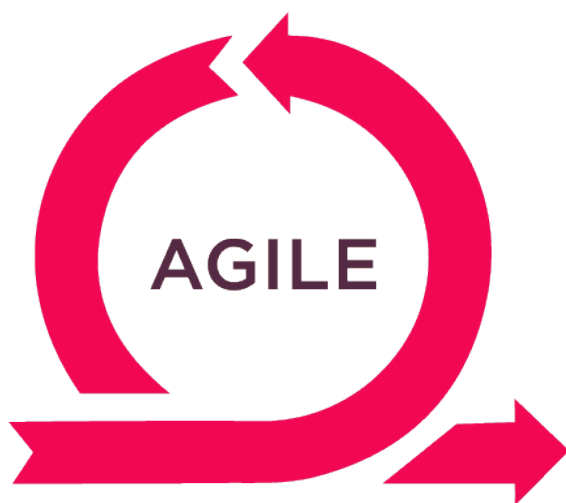
Er moet dus ruimte gecreëerd worden voor verandering. Sneller van idee naar succesvolle uitvoering, dat moet meer aandacht krijgen. Maar hoe pak je dit aan? Hieronder vind je een paar nuttige uitgangspunten die innoveren makkelijker maken, 5 succesfactoren voor zorginnovatie:

### / Keep it simple

Ook met relatief 'eenvoudige technologische innovaties' is meer efficiëntie te realiseren in de werkprocessen en dat betekent: meer tijd voor zorg. Dus: keep it simple. Niet te lang aan te tekentafel zitten, maar gewoon (klein) beginnen en vervolgens je innovatie langzaam laten groeien. De eenvoud en de gebruiksvriendelijkheid van de oplossing, zijn bepalend voor het succes. Zorgverleners zijn geen ICT'ers. Als de toepassing te ingewikkeld is of als gebruikers niet goed snappen waarom ze er gebruik van moeten maken, is succes ver te zoeken.

### / Learning by doing

Opvolgend op het advies om het simpel te houden en te klein te beginnen is: leren door te doen. Het is utopie om te denken dat je de briljante oplossing bedenkt vanaf de tekentafel. Door klein te beginnen en goed te analyseren wat goed werkt en wat nog verbeterd moet worden, kom je vanzelf tot de beste oplossing. Pak bijvoorbeeld eerst een hoofdthema of probleem wat relatief snel opgelost kan worden en begin! De oplossing hoeft echt niet meteen al volledig uitgedacht te zijn. Agile werken in de zorg kan prima passen.



## **/ Werk samen: ketenbreed**

Bij innoveren in de zorg komen nogal eens (complexe) organisatorische veranderingsprocessen kijken, die vaak de veroorzaker zijn van vertraging bij de ontwikkeling, implementatie of het opschalen van innovaties. Dit vraagt om een constructieve samenwerking tussen innoverende bureaus, zorgaanbieders, verzekeraars, gemeenten, onderwijsinstellingen en uiteraard patiënten. Formeer een compleet team, om innovaties daadwerkelijk een kans te geven. Maar waak ervoor niet te verzanden in overleggen. Het is van belang om centrale pijnpunten te bespreken en met kleine projectteams te starten om bepaalde thema's op te pakken.

Ook voor het heikele punt 'financiering' is ketensamenwerking vaak genoeg een passende oplossing. Zo kan het effectief zijn dat een ziekenhuis samenwerkt met thuiszorgorganisaties om een app te realiseren, omdat zij samen hetzelfde probleem willen bestrijden. Je voorkomt zo losse ontwikkelingstrajecten, de financiële lasten kunnen gezamenlijk gedragen worden en het resultaat is een generieke oplossing die makkelijk uit te rollen is naar meerdere organisaties en instellingen.

## **/ Kies voor innoverende partijen die de zorg écht begrijpen**

Selecteer IT leveranciers die goed begrijpen hoe de zorg werkt. Kies voor partijen die zelf de zorg zijn ingedoken. Partijen die meelopen met zorgverleners, kijken wat ze doen, wat er gebeurt, waar tegenaan gelopen wordt. Partijen die zelf zien, voelen en ervaren wat er gebeurt in deze branche, weten waar ze over praten. De schoonheid zien van zorg en de impact die het heeft op mensen begrijpen, levert zoveel nuttige inzichten op. Op deze manier kunnen mogelijkheden voor technologische oplossingen sneller getoetst worden. Maar ook de impact ervan kan beter worden ingeschat. Die verdiepingsslag helpt ontdekken waar cliënten, zorgverleners en uiteindelijk ook de verzekeraars blij van worden. En zou je dus absoluut als een voorwaarde voor succes kunnen beschouwen.



## **/ Steeds weer nieuwe kansen - blijf bij en experimenteer**

De zorgmarkt is van nature geen pioniers markt. Toch is het van belang om bij te blijven. De ICT afdelingen moeten zich bewust zijn van de mogelijkheden van nieuwe technologie en zorgverleners (die vaak erg openstaan voor verbetering door digitalisering) ondersteunen. Nog te vaak ligt de langzame ontwikkeling binnen de zorgorganisaties zelf. Het is belangrijk om open te staan voor innovaties en ruimte te creëren voor experimenten. En zoals eerder gezegd helpt 'klein beginnen', om innovaties sneller van de grond te krijgen. Geen uitgebreide pilots, maar kleinere tests of data-analyses kunnen al veel (kostenbesparende) inzichten geven. Het is onmogelijk om op alle ontwikkelingen in te spelen en dat hoeft ook niet. Ontdek (samen met een digitale partner) welke technologische ontwikkelingen goed passen bij je organisatie en de zorgvraagstukken.



## 3. Inspirerende voorbeelden

Door oplossingen 'simpel' te houden en te leren door te doen, komt je organisatie verder. Want oplossingen die zichzelf bewijzen, worden al snel breder gedragen. Tijd voor voorbeelden!

### 3.1 Efficiëntere werkprocessen in de thuiszorg met **Stoplicht app**

Een eigen voorbeeld dat zich inmiddels bewijst in de praktijk is ons **Stoplicht concept**. Hiermee hebben de transfer vanuit een verwijzer, zoals een ziekenhuis of huisarts, naar zorg thuis flink vereenvoudigd.

Op dit moment komt het vaak voor dat een transferverpleegkundige meerdere zorgaanbieders moet bellen om een patiënt vanuit het ziekenhuis over te dragen aan de thuiszorg. Vaak gaan zijn hier verschillende telefoontjes voor nodig omdat er geen capaciteit is, omdat de zorgaanbieder niet in het juiste werkgebied zit of omdat de zorgaanbieder de zorg niet levert. Dit kost tijd die natuurlijk veel beter aan andere zaken besteed kan worden.

Met een stoplicht dashboard hebben we ervoor gezorgd dat er direct inzichtelijk is welke thuiszorgaanbieder er capaciteit heeft. De transferverpleegkundige vult in het dashboard de postcode in van de patiënt die zorg nodig heeft en krijgt dan direct de resultaten te zien van beschikbare zorgaanbieders die passen bij de aanvraag. Het dashboard wordt realtime bijgewerkt door de wijkverpleegkundigen die uitgerust zijn met de stoplicht app. Zij vullen meermaals per dag de capaciteit in van hun team. Op deze manier is er altijd een helder en up-to-date overzicht en wordt er dus veel tijd bespaard. Tijd die nu besteed wordt aan het echte werk: de zorgverlening.

Vind oplossingen voor efficiëntere werkwijzen in:

- koppelingen tussen apps en realtime dashboards voor inzage en/of beheer van data op elk gewenst moment van de dag. Denk bijvoorbeeld aan: beschikbaarheid, voorraad, levering, of (personeels)planning.

## 3.2 Sensoren en wearables - een goede combinatie

Het is een veelbelovende combinatie: sensoren en wearables. Omdat er relatief eenvoudig en veel verschillende oplossingen mee te realiseren zijn voor het vergroten van de zelfredzaamheid van patiënten en de preventie van zorgvragen. Dementerende ouderen die 's nachts of overdag gaan dwalen of weglopen bijvoorbeeld, vragen om veel oplettende ogen. Tenzij ze op een andere manier in de gaten gehouden kunnen worden. Een mogelijkheid is GPS tracking. Door de inzet van wearables zoals een smartwatch of een polsbandje, zien zorgverleners op afstand waar een dementerende cliënt zich bevindt. Ze zijn in staat te anticiperen op een melding die ontvangen wordt via een pushbericht op een smartphone, wanneer een cliënt zich buiten een bepaald gebied beweegt op ongebruikelijke tijdstippen. Zorgverleners kunnen zo direct in actie komen en efficiënter zorgdragen voor de veiligheid van een cliënt.

De nieuwste smartwatches zijn uitgerust met een eigen internet, dat maakt een koppeling met GPS vrij eenvoudig. Een andere oplossing is te vinden in Beacons (sensoren op basis van Bluetooth). Als een woonkamer wordt ingericht met Beacons die signaleren of de wearable nog binnen bereik is, biedt dit de gewenste controle. Bij wegvallen van het signaal kan er een melding gestuurd worden richting de mantelzorger of instelling. Het opzetten van een oplossing met sensoren in combinatie met een wearable is relatief eenvoudig op te zetten. Ook de privacy handhaving is niet ingewikkeld, de mantelzorger en/of cliënt dient alleen toestemming geven voor deze manier van controle.



Er zijn ook sensoren denkbaar die rook kunnen detecteren, of beweging. Zo zijn er in valpreventie bij ouderen nog altijd stappen te maken. Automatische verlichting kan hierbij al een uitkomst zijn. Hoewel dit niets nieuws is, is het ook nog lang niet altijd standaard. Verlichting onder bed bijvoorbeeld, dat automatisch aanspringt als er beweging wordt waargenomen, voorkomt struikelen bij het naar de wc gaan 's nachts.

Ook personenalarmering via een draagbare knop om de pols of als ketting om de hals nog een goed voorbeeld om te benoemen. Wanneer een cliënt valt en op de alarmeringsknop drukt, kan een mantelzorger of zorginstelling direct via een app en een pushbericht op de hoogte gesteld worden. Met GPS tracking kan zelfs de locatie direct waarneembaar gemaakt worden.

Vind nieuwe oplossingen met sensoren in combinatie met smartphones en wearables voor:

- detecteren van geluid, beweging of rook.
- automatisch doorgeven van signalen en pushberichten bij bepaalde gedragingen of metingen.
- locatie tracking.

### **3.3 Gemak en zelfhulp voor ouderen via de Google Home**

De kansen die er liggen met conversational en de Google Home in de zorg zijn nu al overduidelijk. Cijfers laten zien dat de smart speaker in de Verenigde Staten een grote opmars maakt. Nederland zal volgen, dus waarom niet inzetten voor de zorg? Slimme speakers gaan ons leven een stuk makkelijker gaan. Zeker ook patiënten kunnen hiervan gaan profiteren. Ook een cliënt kan vragen: "Hey Google, zet je de lampen voor me aan?" of "Hey Google, wat voor weer wordt het vandaag?". Zorgaanbieders zijn in samenwerking met digitale bureaus in staat een 'digitale zorgverlener' te ontwikkelen op de Google Home, die prima antwoord kan geven op specifieke vragen van ouderen of patiënten.



De zelfredzaamheid kan met dit soort oplossingen aanzienlijk verbeterd worden. Daarnaast zijn er ook concretere oplossingen denkbaar voor specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld (beginnend) dementerende ouderen die nog thuis wonen. Via apps is te faciliteren dat de Google home op gezette tijden uitspraken doet. Zoals het oplezen van een vooraf geprogrammeerde agenda waardoor de cliënt weet wat de dag gaat brengen. Of een gerichte boodschap als het tijd is voor medicijnen of een lichamelijke oefening.

Ook kan Google Home deze ouderen helpen dingen te onthouden. Bijvoorbeeld waar een sleutelbos ligt: "Oké Google, onthoud dat mijn sleutelbos naast het koffieapparaat ligt." Google Home slaat dit op en bij vergeetachtigheid is de sleutelbos met de vraag "Hey Google, waar ligt mijn sleutelbos?" eenvoudig weer gevonden.

Vind oplossingen met Google Home of andere slimme speakers voor:

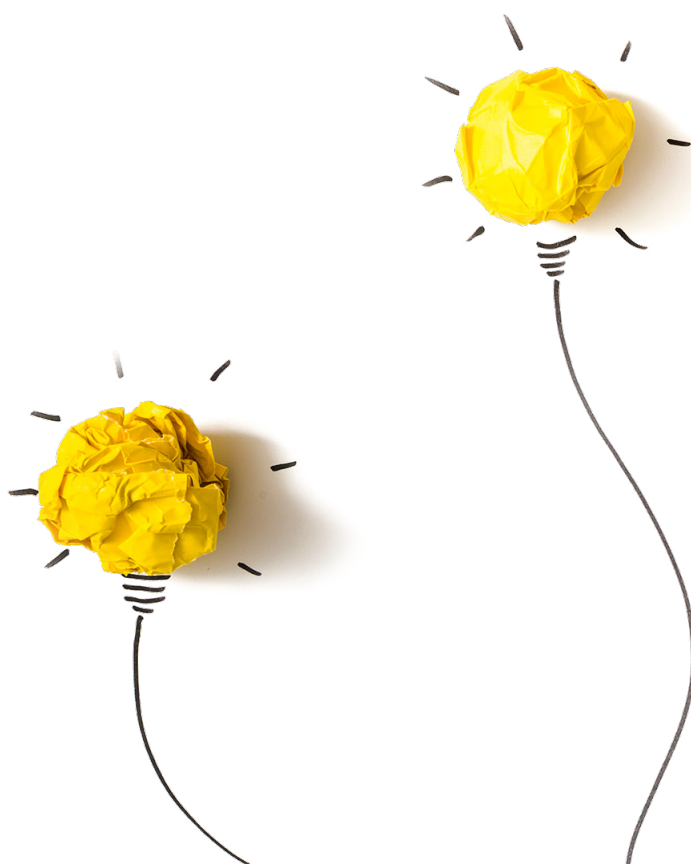
- automatisering in bediening van bijvoorbeeld licht, zonwering, bed of huishoudelijk apparatuur.
- het makkelijker terugvinden van belangrijke voorwerpen.
- het structureren van de dag met een uitgesproken dagprogramma.
- een geheugensteun door uitgesproken alarmberichten over specifieke taken of oefeningen.
- controle of hulp bij medicijngebruik.



## 4. Geef goede ideeën ruimte

Zijn er goede ideeën in jouw organisatie? Achterhaal ze en geef ze ruimte! Reserveer tijd om te veranderen. Zorg blijft mensenwerk, goed personeel is en blijft dus altijd de kracht van goede zorg. Maar juist deze kracht staat enorm onder druk. Investeer tijd in het verlichten van die druk door het integreren van (simpele) oplossingen die het verschil maken. Betrek zorgpersoneel bij mogelijke oplossingen. Wakker die vindingsrijheid aan in het heetste van de strijd. De beste ideeën bevinden zich in je organisatie, in de hoofden van medewerkers die werken in de wijk, bij mensen thuis of in het ziekenhuis. Techniek maakt zoveel mogelijk. Laat je als zorgorganisatie niet tegenhouden door complexiteit. Uitproberen is het nieuwe doen!

Dus start die brainstorm, luister naar je medewerkers en analyseer ervaringen van patiënten; kickstart die zorginnovatie!





Benieuwd hoe wij je verder kunnen helpen met innoveren in de zorg?  
Neem contact op met E-sites en kom langs voor een goed gesprek!

Dit is een gratis uitgave van E-sites.

**/ E-sites**

Reduitlaan 29, 4814 DC Breda

**hello@e-sites.nl**

+31 76 888 00 88